

从AI助手到数字员工

AI重塑保险业务生产力

📅 2026年5月



保险AI进入新阶段：从AI助手到数字员工

从知识问答到任务执行，从单点提效到业务生产力重构

01

AI助手



- 知识问答
- 内容生成
- 客服辅助
- 办公提效

以“人问AI答”为主，解决的是局部效率问题

02

任务型Agent



- 任务拆解
- 工具调用
- 流程协同
- 结果输出

AI开始从“回答问题”走向“协助完成任务”

03

数字员工体系



- 岗位协同
- 流程闭环
- 统一治理
- 持续运营

AI真正进入岗位、流程和业务链条，形成可调度、可治理、可运营的数字员工体系



核心判断

保险AI的下一站，不是更多AI助手，而是让AI进入岗位、流程和任务，形成可运营的数字员工体系。

为什么保险行业更适合“数字员工”

流程长、角色多、知识密集、合规要求高、服务连续，决定保险AI更需要从助手走向岗位协同



保险业务特征

保险业务链条长、参与角色多、知识体系复杂、合规要求严格、服务周期持续，这些特征决定了AI不能只停留在“问答助手”层面，必须走向“岗位协同”的数字员工模式。



链条长



角色多



知识密集



合规严



服务持续



流程链条长

从获客、承保、保全到理赔，每个环节都需要AI深入协同

全流程协同 / 多环节嵌入



参与角色多

客户、代理人、内勤、核保、理赔等多角色需要统一AI支持

多角色服务 / 统一体验



知识体系复杂

产品条款、监管政策、业务规则需要持续更新与治理

知识密集 / 持续更新



合规要求高

金融监管严格，AI必须可控、可追溯、可审计

强监管 / 可追溯



服务周期长

从投保到理赔可能跨越数年，需要AI持续服务能力

长周期 / 持续服务



保险行业的复杂性，决定了AI必须从“工具助手”走向“岗位协同”

AI助手与数字员工的“本质差异”




从“会回答”到“会做事”，从“工具辅助”到“岗位协同”，数字员工不是AI助手的简单增强版

AI助手

以对话问答和内容生成为主，核心价值在于辅助个人提效。

	维度1 - 定位:	工具辅助
	维度2 - 触发方式:	以人工提问为主
	维度3 - 核心能力:	问答、生成、检索、总结
	维度4 - 流程关系:	停留在流程之外
	维度5 - 结果形态:	输出答案或内容
	维度6 - 管理方式:	按应用进行管理

从工具辅助 走向岗位协同

-  从“回答问题”到“完成任务”
-  从“单点提效”到“业务闭环”
-  从“服务个人”到“服务岗位”

数字员工

以岗位任务承接和流程协同为主，核心价值在于支撑业务目标达成。

	维度1 - 定位:	岗位协同
	维度2 - 触发方式:	由事件、任务或流程触发
	维度3 - 核心能力:	任务拆解、工具调用、 流程协同、结果回填
	维度4 - 流程关系:	嵌入业务流程之中
	维度5 - 结果形态:	输出可执行结果
	维度6 - 管理方式:	按岗位与运营体系管理



关键结论

AI助手解决的是“怎么更高效”，数字员工解决的是“怎么把事情做成”。

数字员工的“能力模型”

数字员工不是聊天机器人，而是将岗位知识、技能、工具、流程、规则封装为智能体协作集群



本质说明

数字员工的本质, 不是“做一个AI界面”, 而是把岗位经验沉淀为组织能力, 把岗位动作沉淀为可复用、可治理、可持续优化的智能体单元。

保险数字员工全景矩阵：围绕岗位角色构建 中关村科金

不是围绕单个AI功能堆应用，而是围绕保司的市场、营销、销售、合规、培训、核保等岗位构建数字员工体系



售前经营阶段

围绕获客、经营、展业、合规、训练与承保，构建面向保险销售前端的数字员工体系

01



新媒体AI运营经理

市场部 / 品牌部 / 新媒体运营岗 / 内容运营岗

内容获客 · 平台分发 · GEO增长

扩大品牌曝光

02



客户经营AI督导员

营销管理岗 / 督导岗 / 经营分析岗 / 渠道经营岗

客户洞察 · 活动督导 · 队伍经营

提升经营效率

03



代理人AI主管

代理人 / 银保客户经理 / 网电销坐席 / 销售支持岗

产品讲解 · 异议处理 · 跟进辅助

增强一线展业

04



AI合规审查员

贯穿售前全过程

合规岗 / 消保岗 / 质检岗 / 品宣审核岗

话术审查 · 材料审核 · 风险拦截

强化合规可控

05



AI组训

持续赋能全链路

培训岗 / 组训岗 / 训练督导岗 / 销售主管

测学练考 · 智能评分 · 能力画像

提升队伍能力

06



AI核保初审员

核保岗 / 医学核保岗 / 风险审核岗

材料理解 · 规则匹配 · 风险提示

提升核保效率



售后服务阶段

围绕客户咨询、服务办理、工单流转与知识复盘，构建面向售后服务的数字员工体系

07



AI客服

客服坐席岗 / 在线客服 / 保全服务岗 / 工单运营岗

咨询应答 · 服务办理 · 工单流转

提升服务体验

统一智能体底座支撑



模型接入



知识治理



工具连接



Skill中心



记忆管理



智能体编排



安全治理



运营评测



关键提示

数字员工不是按AI功能命名，而是按保险公司的真实岗位和作业流程组织，才能真正进入业务生产体系。

新媒体AI运营经理：闭环自优化的GEO

新媒体运营与获客增长岗位，实现内容生产、流量触达、品牌增长与线索转化



关键提示

新媒体营销数字员工，不只是内容生成工具，而是面向市场、品牌、新媒体和增长岗位的外部获客与品牌增长型数字员工。

客户经营 AI 督导员：深入洞察与经营督导

围绕客户画像、保单状态、触达历史与服务记录，生成经营策略、合规话术和跟进建议



建议关注指标

有效触达率

客户意向率

跟进完成率

话术合规通过率

客户反馈沉淀率



关键提示

客户经营数字员工的价值，是把客户洞察转化为可执行、可追踪、可复盘的经营动作。

代理人AI主管：7*24h在线的专家支持

围绕产品讲解、客户异议、面谈准备、话术陪练与跟进建议，让一线销售获得专业支持



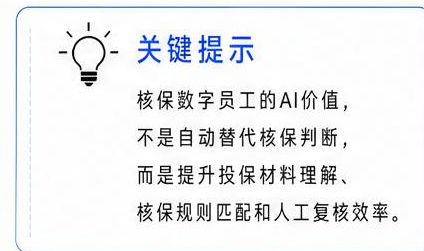
AI组训：一人一组训，加速代理人的销冠之路

围绕测、学、练、考、评、管，帮助一线队伍持续提升专业能力



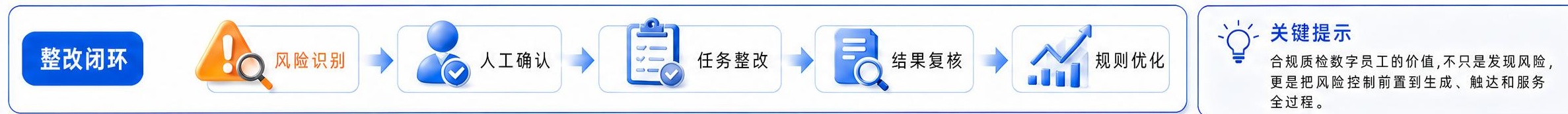
AI核保初审员：提升核保人工审核一次性通过率

围绕投保资料、健康告知、病例票据、保单条款与核保规则，辅助完成材料校验、风险提示与人工复核



AI合规审查员：全面实时的营销合规保障

围绕营销话术、客服外呼、宣传材料，构建事前审查、事中拦截、事后审计的风险闭环



AI客服：从问题响应到服务闭环

围绕客户咨询、服务办理、工单分流与知识复盘，将智能客服从“回答问题”升级为“联动流程”



- ### 建议关注指标
- 首响时间
 - 一次解决率
 - 平均处理时长
 - 人工接管率
 - 客户满意度
 - 知识命中率

关键提示

服务运营数字员工的价值,不止在于回答客户问题,更在于联动流程、沉淀知识、持续优化服务体验。

多数数字员工协同闭环：业务创新增长飞轮

从售前经营到售后服务，推动保险数字员工从单点提效走向岗位协同



AI合规审核员：全面实时合规

内容话术审核

过程质检

材料合规留痕



AI组训：差异化1v1辅导

测学练考

智能评分

能力画像



关键提示

数字员工的最大价值，不是替代单个岗位，而是让市场、营销、销售、合规、培训、核保、客服等岗位围绕同一业务目标协同运转。

价值评估体系：如何衡量数字员工价值

围绕效率、转化、体验、风险、组织沉淀五类指标，建立可观测、可复盘、可持续优化的价值评估体系



关键提示

数字员工不是“上线即成功”，而是要用持续指标证明价值,用运营反馈推动规模化。

感谢聆听

欢迎扫码关注与交流

